EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2012-2013

Laval

Québec

RÉALISATION
Direction de la planification, du partenariat et des services aux entreprises (DPPSE)

ADOPTÉ
par le Conseil régional des partenaires du marché du travail, le 23 février 2012.

COORDINATION
Comité du plan d'action régional du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval :

Monique Sauvé	Présidente
Denyse Blanchet	1re vice-présidente
Jasmine Martin	2e vice-présidente
Jean-Pierre Arsenault	Directeur régional Emploi-Québec de Laval
Serge Tétreault	Directeur régional Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Danielle Savard	Présidente d'Addendum recrutement et formation, représentante du milieu des entreprises

COLLABORATION
Direction du soutien aux opérations (DSO)
Centre local d'emploi (CLE) de Chomedey–Sainte-Dorothée
Centre local d'emploi (CLE) de Laval-des-Rapides
Centre de traitement des contraintes sévères à l'emploi (CTCSE)

PRODUCTION
Emploi-Québec Laval

Le plan d'action régional d'Emploi-Québec peut être consulté dans le site Internet du Ministère :
http://emploiquebec.net/regions/laval/publications.asp.

DÉPÔT LÉGAL (PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
ISBN

© GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente 1

Présentation 2

1. Mission, offre de services et cadre de gestion d'Emploi-Québec 3
   1.1 Mission 3
   1.2 Offre de services 3
   1.3 Cadre de gestion 3

2. Évolution de l'environnement et principaux enjeux 5
   2.1 État actuel et prévisible du marché du travail 5
   2.2 Contexte organisationnel 6

3. Ressources au service des individus et des entreprises 7
   3.1 Services publics d'emploi 7
   3.2 Services de solidarité sociale 8

4. Priorités régionales et stratégies d'action pour 2012-2013 8
   - Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de services 9
   - Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes 10
   - Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements 13
   - Offrir des services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux prestataires des divers programmes d'aide financière 14
   - Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec 15

5. Facteurs de contingence 19

Annexe 1 - Répartition des cibles par unité administrative 20

Mot de la présidente

À titre de présidente, j'ai le plaisir, au nom du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval, de déposer le Plan d'action régional 2012-2013 d'Emploi-Québec.

Ce plan d'action s'inscrit sous le signe de la continuité, puisque cette année constitue l'an 2 d'un cycle de trois ans se terminant le 31 mars 2014. Les membres du conseil ont convenu que les enjeux du marché du travail ainsi que les priorités régionales établies lors de la première année demeurent pertinents et d'actualité.

Bien que, selon les indicateurs du marché du travail lavallois en 2011, la reprise économique ait semblé bien installée dans la région, il faudra continuer de faire preuve de vigilance, puisque l'évolution du marché du travail demeure incertaine compte tenu de la conjoncture économique internationale.

Dans ce contexte, les enjeux qui demeureront au cœur de nos actions et de nos interventions sont le vieillissement de la population et le recul de la population en âge de travailler, la sous-représentation de la population immigrante en emploi alors que son poids démographique augmente dans la région, la sous-représentation de certaines clientèles défavorisées sur le marché du travail ainsi que les difficultés de recrutement des entreprises alors que l'amélioration de leur productivité est essentielle.

Par conséquent, le présent plan d'action propose des stratégies d'action visant l'intégration au marché du travail du plus grand nombre de Lavalloises et Lavallois, dont les personnes immigrantes et la clientèle des programmes d'aide sociale. Il met aussi l'accent sur la sensibilisation des entreprises à l'importance de la gestion de la diversité et sur la promotion des avantages qu'il y a à embaucher une main-d'œuvre diversifiée.

Enfin, le conseil régional continuera à faire équipe avec Emploi-Québec de Laval pour poursuivre la réflexion sur l'adéquation formation-emploi et pour mettre en œuvre des actions qui profiteront aux individus et aux entreprises de la région.

Monique Sauvé
Présidente
Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval

Présentation

Emploi-Québec relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et fournit les services publics d'emploi au Québec. Issue de l'intégration administrative en 2006 de l'organisme du même nom et de l'organisme responsable de la sécurité du revenu, Emploi-Québec assure les services publics d'emploi et de solidarité sociale.

La planification liée aux services publics d'emploi doit être établie en concertation par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail. Elle doit être approuvée par le gouvernement, conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Ainsi, les responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail portent essentiellement sur la planification liée aux services publics d'emploi.

La planification liée aux services de solidarité sociale relève de la responsabilité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

1. Mission, offre de services et cadre de gestion d'Emploi-Québec

1.1 Mission

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

1.2 Offre de services

Emploi-Québec fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les services offerts aux individus s'inscrivent dans un continuum de services axé vers l'emploi, c'est-à-dire qui permet d'assurer un cheminement fluide et un accompagnement des personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail.

Les services publics d'emploi contribuent à améliorer le fonctionnement du marché du travail, à mieux équilibrer l'offre et la demande de main-d'œuvre de même qu'à réduire le chômage, les pertes d'emplois, l'instabilité de l'emploi et les obstacles à la création d'emplois. En plus des services offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec fournit des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent d'une part, aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi et, d'autre part, aux entreprises ayant des difficultés en matière de recrutement et de formation de la main-d'œuvre.

De plus, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles[1], Emploi-Québec est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Suivant le volet solidarité sociale de son offre de services, Emploi-Québec soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale et professionnelle et leur participation active à la société.

Par son offre de services, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux quant à l'accroissement du niveau et de la qualité de vie des Québécoises et des Québécois et à la réduction de la pauvreté.

1.3 Cadre de gestion

L'action d'Emploi-Québec s'inscrit dans le cadre de gestion par résultats du gouvernement du Québec qui est fondé sur des résultats mesurables par rapport aux objectifs et aux cibles établis préalablement en fonction des services à fournir. Le cadre de gestion d'Emploi-Québec est défini dans sa convention de performance et d'imputabilité. Celle-ci précise notamment les indicateurs servant à l'établissement des cibles et à la reddition de comptes.

Emploi-Québec rend publics son plan d'action annuel et son rapport annuel de gestion et les dépose à l'Assemblée nationale. Elle élabore son plan d'action conformément aux paramètres

1. La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1er janvier 2007, a remplacé la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

régissant le transfert de la responsabilité des mesures actives d'emploi, tels qu'ils ont été convenus avec le gouvernement fédéral dans l'entente Canada-Québec relative au marché du travail[2].

Afin de tirer le meilleur parti de la gestion par résultats, Emploi-Québec décentralise la gestion de ses interventions et l'exerce en partenariat. Manifestations de ce partenariat, les deux ententes[3] convenues entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail favorisent le renforcement du rôle et de la contribution des partenaires en matière de qualification de la main-d'œuvre. Emploi-Québec compte aussi sur l'expertise d'un réseau d'organismes actifs dans le domaine du développement de l'employabilité[4].

Appuyée sur une analyse stratégique des enjeux, la planification nationale se reflète dans les plans d'action régionaux qui précisent les mesures prises par les régions pour concrétiser les orientations du plan d'action et atteindre les objectifs et les cibles qui y sont fixés. Le plan d'action d'Emploi-Québec se concrétise également dans les plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi, des comités consultatifs et du Conseil emploi métropole.

Par son plan d'action, Emploi-Québec contribuera à la réalisation du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du Plan stratégique 2011-2014 de la Commission des partenaires du marché du travail. Bien qu'Emploi-Québec produise un plan d'action annuel, sa planification est aussi effectuée dans une perspective triennale. Cette perspective pluriannuelle s'impose, eu égard à la nature structurelle et au caractère persistant des problèmes auxquels s'attaque le service public d'emploi. Ainsi, les orientations du présent plan d'action, bien qu'elles aient fait l'objet d'un ajustement pour tenir compte de l'incertitude économique en 2012, s'inscrivent dans la continuité de celles du plan de 2011-2012. L'action d'Emploi-Québec s'inscrit aussi dans le contexte du Plan d'action de développement durable et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

2. Il s'agit de l'Entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail, 1997.

3. Il s'agit des deux ententes suivantes : « Un partenariat actif au service de l'ensemble de la population du Québec pour un service public d'emploi performant et une action concertée en faveur du développement des compétences de la main-d'œuvre », signée en décembre 2005, et « Entente relative aux responsabilités attribuées et aux fonctions déléguées à la Commission », conclue en février 2008.

4. Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant au développement de l'employabilité, adopté en 2004, témoigne de l'importance du rôle de ces organismes par rapport à l'offre de services d'Emploi-Québec.

2. ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET PRINCIPAUX ENJEUX

2.1 ÉTAT ACTUEL ET PRÉVISIBLE DU MARCHÉ DU TRAVAIL

En 2011, la région de Laval a connu un niveau d'emploi historique, étant donné qu'on y comptait 204 900 personnes en emploi. Selon les données de l'Enquête sur la population active, il s'agit du nombre le plus élevé de Lavallois et de Lavalloises en emploi atteint depuis le dernier ralentissement économique en 2008. Le nombre de chômeurs et de chômeuses a diminué de 10,9 %, ce qui a permis au taux de chômage de se replier de 0,9 point de pourcentage et de s'établir à 7,1 % pour 2011. La diminution du nombre de chômeurs et de chômeuses indique qu'une bonne partie des chercheurs et chercheuses d'emploi a réussi à intégrer le marché du travail. Par ailleurs, le nombre de prestataires de l'aide sociale sans contraintes à l'emploi en novembre 2011 demeurait supérieur à celui observé en 2008. Par contre, on constate une amélioration de la situation depuis novembre 2010.

Compte tenu des résultats pour l'année 2011, la reprise économique semble bien installée, mais la situation du marché du travail demeure incertaine en raison de la conjoncture économique sur le plan international. La deuxième moitié de 2011 a été marquée par le recul de certains indicateurs économiques, tant pour la région que pour l'ensemble du Québec. En outre, comme la situation économique aux États-Unis et la crise européenne touchent les entreprises exportatrices de la région, il convient de faire preuve de vigilance quant à l'évolution de l'économie au cours des prochains mois. Enfin, étant donné que près de 45 % des Lavalloises et des Lavallois travaillent dans la région de Montréal, la situation économique moins favorable en 2011 dans cette région demeure préoccupante.

La croissance économique devrait se poursuivre au cours de la période 2012-2013, mais de façon plus modérée que prévu. En ce qui concerne les perspectives de croissance de l'emploi pour 2011-2015, le taux de croissance annuel moyen prévu est de l'ordre de 1,7 % pour la région de Laval. La croissance de l'emploi sera attribuable au secteur des services, confirmant ainsi la tendance observée depuis plusieurs années. Au cours de la période de prévision 2011-2015, près de 93 % des emplois créés le seront dans le secteur des services. Le secteur de la fabrication devrait connaître une faible croissance du nombre de personnes en emploi. Par contre, des remplacements occasionnés par les départs à la retraite offriront aussi des occasions aux chercheurs et chercheuses d'emplois dans ce secteur.

Pour la période 2011-2015, 39 500 emplois seront nécessaires pour répondre aux besoins occasionnés par la croissance économique et les remplacements liés aux départs à la retraite. De ce nombre, 17 500 résulteront de la croissance économique, tandis que 22 000 seront liés aux besoins de remplacement occasionnés par les départs à la retraite. Il est à noter que cette la situation à Laval se démarque de celle observée dans plusieurs régions, puisque pour ces dernières, la demande d'emploi totale s'explique majoritairement par des remplacements liés aux départs à la retraite. Rappelons également que la région de Laval est avantagée par rapport à d'autres régions du Québec, car l'augmentation du poids démographique des personnes immigrantes atténue les effets du vieillissement de la population. Cependant, les personnes immigrantes continuent à faire face à des obstacles pour s'intégrer et se maintenir en emploi. Leur taux de chômage demeure encore supérieur à celui de l'ensemble de la population.

Globalement, au cours des prochaines années, la région de Laval devrait connaître une diminution du taux de chômage et une augmentation des taux d'activité et d'emploi; le taux de chômage devrait diminuer pour atteindre 6 % et les taux d'activité et d'emploi devraient augmenter afin d'avoisiner, respectivement, 68 % et 64 %. Cette évolution des différents indicateurs économiques de la région posera aux entreprises de la région des défis en matière de recrutement de la main-d'œuvre.

De plus, l'adéquation entre les besoins sur le marché du travail et la formation sera au cœur des préoccupations de la région afin d'offrir aux entreprises la main-d'œuvre la plus qualifiée et la mieux préparée possible et de répondre aux besoins de main-d'œuvre des secteurs en croissance.

Enfin, malgré les possibilités plus nombreuses qui se présentent sur le marché du travail en raison du vieillissement de la population, il faudra continuer à prêter une attention particulière à certaines clientèles défavorisées sur le plan de l'emploi, notamment :

- les femmes possédant certaines caractéristiques socioprofessionnelles[5];
- les travailleuses et travailleurs âgés de 45 ans ou plus;
- les personnes immigrantes ou issues des minorités visibles;
- les personnes handicapées;
- les personnes judiciarisées;
- la clientèle des programmes d'assistance sociale;
- les personnes ayant un faible niveau de scolarité;
- les personnes travaillant dans des secteurs en déclin.

Dans cette optique, les enjeux du marché du travail établis au début du cycle 2011-2014 demeurent pertinents :

- vieillissement et recul de la population en âge de travailler;
- sous-représentation de la population immigrante en emploi alors que son poids démographique augmente dans la région;
- difficultés de recrutement dues à la rareté de la main-d'œuvre qualifiée dans un contexte où l'amélioration de la productivité est essentielle;
- sous-représentation de certaines clientèles défavorisées sur le plan de l'emploi.

2.2 Contexte organisationnel

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de Laval contribue à définir la problématique du marché du travail lavallois et à élaborer le plan d'action régional soumis annuellement à l'approbation du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il peut également proposer des priorités et des axes d'intervention qui vont guider les principales actions de la région. Il se compose de 20 membres représentant la main-d'œuvre, les entreprises, le secteur de l'éducation et les organismes communautaires spécialisés en employabilité. En font aussi partie des représentants et représentantes des ministères les plus touchés par la question de l'emploi.

5. Notamment, les femmes chefs de familles monoparentales, les femmes immigrantes et celles qui exercent des métiers non traditionnels.

L'organisation territoriale de Laval place la région dans une situation avantageuse qui lui permet d'optimiser les ressources disponibles. La région compte deux centres locaux d'emploi, ce qui permet de diviser le territoire en deux secteurs, l'un correspondant à la partie est et l'autre, à la partie ouest. Le fait que les services aux entreprises et le Centre de traitement des contraintes sévères à l'emploi (CTCSE) soient regroupés au bureau de la direction régionale d'Emploi-Québec permet également de maximiser la qualité des interventions auprès, d'une part, des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et, d'autre part, des entreprises de la région.

De plus, la cohabitation du Centre local d'emploi de Chomedey–Sainte-Dorothée avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles facilite le cheminement de la clientèle nouvellement arrivée et permet de maximiser les interventions auprès de celle-ci.

Au cours des prochaines années, la modernisation des systèmes informatiques qui soutiennent les activités d'Emploi-Québec constituera un autre défi important à relever.

3. RESSOURCES AU SERVICE DES INDIVIDUS ET DES ENTREPRISES

Pour offrir les services publics d'emploi, Emploi-Québec est dotée d'un budget d'intervention annuel établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Ce budget peut être ajusté selon l'état du marché du travail. Conformément à son mode de gestion, les attentes quant aux résultats liés aux services d'emploi dépendent de l'importance du budget accordé. Emploi-Québec dispose également d'un budget de transfert pour assurer l'aide financière de dernier recours et pour offrir d'autres programmes relevant des services de solidarité sociale.

3.1 Services publics d'emploi

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail sert à financer les mesures actives des services publics d'emploi. Le budget initial est de 23 600 700 $ pour l'année 2012-2013.

Cette somme, qui comprend des crédits de 17 295 200 $ en vertu de l'entente Canada-Québec relative au marché du travail (EMT), doit être utilisée pour assurer l'aide aux participants et participantes de l'assurance-emploi ou pour appliquer les mesures de soutien prévues par le Service national de placement. Elle comprend aussi les sommes qui, selon l'Entente Canada-Québec sur le développement du marché du travail 2008-2014 (EDMT), doivent être consacrées aux mesures et aux services d'emploi et de formation de la main-d'œuvre offerts aux personnes sans emploi qui ne participent pas à l'assurance-emploi et aux travailleurs et travailleuses sans qualification reconnue ou ayant besoin d'une formation de base.

Le modèle de répartition du budget d'intervention remis en début d'année aux régions tient compte, pour chacune d'elles, de la proportion de la population que le chômage et le sous-emploi risquent de toucher ainsi que du nombre d'entreprises susceptibles de connaître des difficultés se traduisant par des pertes d'emplois plus importantes que prévu ou par la création d'un nombre d'emplois inférieur à leur potentiel.

PLANIFICATION DU BUDGET D'INTERVENTION 2012-2013 POUR LES MESURES D'AIDE À L'EMPLOI

	Planification du budget d'intervention *		Utilisation du budget d'intervention	
	2012-2013	Part (%)	2011-2012 [1]	Part (%)
	(1)	(2)	(3)	(4)
Aide aux individus				
Mesure de formation de la main-d'œuvre (achats)	2 362,7 M$	10 %	2 236,3$	9,0 %
Ressources externes	6642,7 M$	28,1 %	6 988,2$	28,1 %
Subventions salariales et PRIIME	1 440,6 M$	6,1 %	1 390,5$	5,6 %
Frais d'aide à la participation	9 641,0 M$	40,9 %	10 840,0$	43,6%
Contrats d'intégration au travail	1 775,3 M$	7,5 %	1 473,6$	5,9 %
Aide aux employeurs				
Concertation pour l'emploi	1 083,5 M$	4,6 %	1 130,4$	4,5 %
Mesure de formation de la main-d'œuvre	591,6 M$	2,5 %	628,1$	2,5 %
Autres	63,4 M$	0,3 %	200,2$	0,8 %
TOTAL	23 600,7 M$	100 %	24 887,8$	100%

** La planification du budget d'intervention pour 2012-2013 exclut les sommes prévues pour les projets économiques d'envergure.*

[1] Utilisation totale du budget d'intervention 2011-2012 (données au 13 avril 2012).

3.2 SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Le budget de transfert dont disposent les services de solidarité sociale est une enveloppe centrale administrée par les régions en fonction des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

4. PRIORITÉS RÉGIONALES ET STRATÉGIES D'ACTION POUR 2012-2013

La prochaine section présente les priorités régionales (axes d'intervention) déterminées lors de la première année du cycle de trois ans (2011-2012) ainsi que les pistes d'action qui s'y rattachent. Puisqu'elles s'échelonnaient sur une période de trois ans, plusieurs actions ont été menées à bien en 2011-2012. Dans le plan d'action régional 2012-2013 figurent de nouvelles actions à entreprendre ainsi que celles qui s'inscrivent dans la continuité[6] des actions prévues par le plan précédent. Il est à noter que la liste de ces actions n'est pas exhaustive et que ces dernières ne seront pas nécessairement entreprises au cours de cette deuxième année du plan[7].

6. Nous avons distingué les nouvelles actions (nouveau) de celles qui s'Inscrivent dans la continuité des actions prévues par le plan précédent et dont le libellé a légèrement changé (modifié).
7. Les actions inscrites en violet n'ont pas été entreprises et ne sont pas reconduites en 2012-2013.

1. ORIENTATION NATIONALE : Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de services

Priorité régionale	1.1°: Responsabilisation et accompagnement des entreprises (gestionnaires et personnel) en fonction des changements liés au profil socioéconomique de la main-d'œuvre
Actions ➢ Poursuivre la promotion des services offerts par les ressources externes (Service Emploi Laval) et des services à la clientèle fournis par les centres locaux d'emploi (CLE). ➢ Faire la promotion de l'outil d'accompagnement « Comprendre et agir » conçu en partenariat avec les directions régionales d'Emploi-Québec de la région métropolitaine de Montréal et le Conseil emploi métropole (CEM) (nouveau). ➢ Poursuivre la mise à jour des contenus des formations regroupées offertes aux entreprises afin de les sensibiliser à l'importance des changements liés au profil socioéconomique de la main-d'œuvre (nouveau). ➢ Organiser une activité préparatoire au Salon Emploi Formation pour mieux faire connaître les clientèles défavorisées aux employeurs. Simultanément, promouvoir l'offre de services d'Emploi-Québec ayant pour objet de soutenir les entreprises en vue de l'intégration de cette main-d'œuvre[8] au marché du travail.	Indicateur ➢ Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi.
Priorité régionale	**1.2 : Valorisation de Laval comme lieu de travail, en particulier auprès des personnes qui y habitent**
Actions ➢ Assurer la mise à jour de la page régionale dans le site Internet (nouveau). ➢ Continuer à promouvoir les avantages qu'il y a à travailler à Laval dans le site de Service Emploi Laval (SEL). ➢ Assurer la mise à jour du portail Internet régional « Services aux entreprises de Laval » regroupant les principaux partenaires économiques de Laval ainsi que la Ville de Laval (nouveau). ➢ Évaluer les possibilités de promouvoir les services d'Emploi-Québec de Laval sur le portail de la Ville de Laval[9].	Indicateurs ➢ Nombre de nouveaux participants et participantes bénéficiant d'une intervention des services publics d'emploi. ➢ Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

8. Cette action n'a pas été entreprise. Elle a été abandonnée, car le taux de participation des employeurs était trop faible.
9. Cette action a été retirée du plan d'action, puisque la Ville de Laval est maintenant partenaire du portail « Services aux entreprises de Laval ».

2. ORIENTATION NATIONALE : Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

Priorité régionale 2.1 : Valorisation du travail au moyen de stratégies ciblant tous les types de clientèles, notamment la clientèle féminine

Actions	Indicateurs
➢ Faire valoir auprès des clientèles éloignées les avantages du travail, notamment en diffusant le message dans les salles multiservices. ➢ Poursuivre la production et la diffusion régulière de la Pause IMT (modifiée). ➢ Inciter davantage les prestataires de l'aide sociale à utiliser les outils de simulation de revenus, notamment dans des sessions de groupe. ➢ Poursuivre la mise en œuvre des différentes stratégies clientèles, notamment : ▪ la Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine; ▪ la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées; ▪ la Stratégie d'action jeunesse (modifée). ➢ Collaborer aux travaux de mise en œuvre de l'entente spécifique pour l'égalité entre les femmes et les hommes (nouveau). ➢ Contribuer à la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale en faveur de l'intégration et du maintien en emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés (nouveau). ➢ Dans nos ententes de service, formuler les attentes relatives au nombre de retours en emploi en fonction des cibles de résultats de la région.	➢ Nombre de nouveaux participants et participantes bénéficiant des interventions des services publics d'emploi. ➢ Nombre de nouveaux participants et participantes bénéficiant des interventions des services publics d'emploi et participant à l'assurance-emploi. ➢ Nombre de nouveaux participants et participantes bénéficiant des interventions des services publics d'emploi et faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale. ➢ Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. ➢ Nombre de participants et de participantes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. ➢ Nombre de participants et de participantes de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. ➢ Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours.

2. ORIENTATION NATIONALE : Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes (suite)

Priorité régionale	2.2 : Responsabilisation, incitation et accompagnement des entreprises de Laval (gestionnaires et personnel) en vue de l'intégration et du maintien en emploi de la clientèle immigrante
Actions ➢ Mener des activités de sensibilisation auprès des entreprises et en faire la promotion par l'entremise des partenaires. ➢ Promouvoir le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME). ➢ Promouvoir le Programme d'apprentissage en milieu du travail (PAMT) en mettant l'accent sur le crédit d'impôt bonifié pour les entreprises qui embauchent des personnes immigrantes. ➢ Compléter, par la mesure de formation (MFOR) volet entreprises, l'aide fournie grâce au programme de francisation du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO) pour répondre aux autres besoins de formation du personnel issu de l'immigration (ex. : français écrit). ➢ Dans le contexte des projets économiques d'envergure, favoriser l'embauche de la clientèle issue de l'immigration ainsi que de celle faisant partie des minorités visibles. ➢ Poursuivre la sensibilisation des entreprises à l'importance de la gestion de la diversité en intégrant ce volet dans les formations faisant partie de l'offre de formation regroupée.	Indicateurs ➢ Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi. ➢ Nombre de nouveaux participants et participantes aux activités découlant des stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO). ➢ Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

2. ORIENTATION NATIONALE : Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes (suite)

Priorité régionale	2.3 : Responsabilisation, incitation et accompagnement des entreprises de Laval (gestionnaires et personnel) en vue de l'intégration et du maintien en emploi de la clientèle défavorisée sur le marché du travail
Actions ➢ Organiser une activité CONTACT-EMPLOI avec les entreprises, les ressources externes et les CLE[10]. ➢ Évaluer la possibilité d'intégrer l'organisation d'une activité CONTACT-EMPLOI dans certaines ententes avec les ressources externes (nouveau). ➢ Promouvoir le PAMT en mettant l'accent sur le crédit d'impôt bonifié pour les entreprises qui embauchent des personnes handicapées. ➢ Dans le contexte des projets économiques d'envergure, favoriser l'embauche de la clientèle défavorisée. ➢ Sensibiliser les entreprises à l'importance de la gestion de la diversité en intégrant ce volet dans les formations faisant partie de l'offre de formation regroupée. ➢ Promouvoir le programme Subventions salariales.	Indicateurs ➢ Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi. ➢ Nombre de nouveaux participants et participantes aux activités découlant des stratégies du CDRCMO. ➢ Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

Priorité régionale	2.4 : Adaptation de l'intervention et de l'offre de services en fonction des profils socioprofessionnels et sociodémographiques de la clientèle immigrante
Actions ➢ Mettre à profit la connaissance de la clientèle immigrante afin de poursuivre, avec la collaboration du comité clientèle immigrante du CRPMT, l'expérimentation d'un projet pilote visant un groupe d'immigrants et d'immigrantes prestataires de l'aide sociale (nouveau). ➢ Offrir des activités de formation aux ressources externes ainsi qu'aux agents et agentes des CLE sur les réalités et l'approche d'intervention auprès de la clientèle immigrante. ➢ Collaborer aux travaux relatifs à l'implantation du dispositif intégré de services destinés aux personnes nouvellement arrivées (nouveau).	Indicateurs ➢ Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. ➢ Nombre de participants et participantes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

10. Le Comité action personnes handicapées intégration travail (CAPHIT), organisme responsable de l'organisation de l'activité, a décidé de la retirer de son plan d'action.

3. ORIENTATION NATIONALE : Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

Priorité régionale 3.1 : Amélioration de la productivité des entreprises par la formation et le service-conseil	
Actions ➢ Renouveler l'entente de formation de base avec un partenaire pour accroître les compétences des travailleurs et travailleuses[11]. ➢ Diffuser dans les entreprises le nouveau dépliant sur le PAMT pour faire la promotion des avantages fiscaux du programme. ➢ Poursuivre l'organisation d'ateliers de formation sur la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. ➢ Promouvoir et implanter la nouvelle initiative Investissement-compétences (nouveau).	Indicateurs ➢ Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi. ➢ Nombre de nouveaux participants et participantes aux activités découlant des stratégies du CDRCMO.
Priorité régionale 3.2 : Aide aux entreprises pour la mise en place de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines afin de favoriser la rétention en emploi, notamment celle des personnes ayant 55 ans ou plus, ainsi que pour le transfert d'expertise	
Action ➢ Produire et diffuser un dépliant afin de promouvoir les meilleures pratiques en matière de rétention de la main-d'œuvre, notamment pour les travailleurs et travailleuses de 55 ans ou plus, ainsi que pour le transfert d'expertise (modifiée).	Indicateur ➢ Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi.

11. L'entente a été renouvelée et a pris fin par la suite.

Priorité régionale	3.3 : Contribution à un meilleur appariement entre l'offre de main-d'œuvre et les besoins du marché du travail, notamment en facilitant la reconnaissance des compétences

Actions	Indicateurs
➢ Poursuivre la mise en œuvre du projet pilote permettant la reconnaissance des compétences et des acquis des personnes en emploi par l'entremise du Programme de soutien régionalisé aux entreprises pour le développement de la main-d'œuvre du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO) (nouveau). ➢ Poursuivre la participation active d'Emploi-Québec de Laval à la Table inter-ordre Cré-éducation et au Comité du plan d'aménagement de la formation professionnelle et technique (COPA) afin de favoriser l'adéquation entre l'offre de formation et les besoins du marché du travail (modifiée). ➢ Soutenir les travaux du comité de travail conjoint réunissant les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval et de la Cré-éducation (table inter-ordre de Laval) en matière d'adéquation formation-emploi (nouveau). ➢ Poursuivre notre participation aux salons Emploi Formation (modifiée). ➢ Continuer à collaborer à l'organisation de la Foire de l'emploi étudiant. ➢ Poursuivre notre participation au salon de la Commission scolaire de Laval (nouveau). ➢ Continuer à faire la promotion de Placement en ligne, dont le volet international et le nouveau volet Plan Nord, auprès de l'ensemble de la clientèle et des ressources externes (nouveau).	➢ Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi.

4. ORIENTATION NATIONALE : Offrir des services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux prestataires des divers programmes d'aide financière

Priorité régionale	4.1 : Adaptation de l'intervention et de l'offre de services auprès des clientèles éloignées du marché du travail en fonction de leur profil spécifique

Actions	Indicateurs
➢ Approfondir la connaissance des clientèles prestataires de l'aide sociale. ➢ Poursuivre l'accompagnement soutenu des clientèles défavorisées qui participent aux activités de formation ainsi qu'au PAAS Action. ➢ Mettre en œuvre une entente de collaboration avec le Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL) afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle ayant des problèmes psychosociaux et de santé mentale (nouveau). ➢ Soutenir tout projet de revitalisation urbaine intégrée (RUI) (nouveau). ➢ Poursuivre les efforts relatifs à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale (nouveau). ➢ Poursuivre l'application de la Stratégie d'intervention renforcée auprès des prestataires d'une aide financière de dernier recours (nouveau).	➢ Nombre de nouveaux participants et participantes bénéficiant d'une intervention des services publics d'emploi et faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale. ➢ Nombre de nouveaux participants et participantes bénéficiant d'une intervention des services publics d'emploi et participant à l'assurance emploi. ➢ Nombre de participants et de participantes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. ➢ Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours.

5. ORIENTATION NATIONALE : Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

Priorité régionale	5.1 : Renforcement du partenariat

Actions

- Poursuivre les initiatives du comité clientèle immigrante et, au besoin, du comité consultatif aux entreprises du CRPMT de Laval (modifiée).
- Poursuivre la participation active d'Emploi-Québec de Laval aux travaux liés à l'Engagement jeunesse.
- Renforcer la collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux et les Centres de santé et de services sociaux.
- Poursuivre la participation active à l'instance régionale sur la persévérance scolaire, Réussite Laval (modifiée).
- Collaborer aux travaux d'élaboration du plan d'action lié à l'entente spécifique pour l'égalité entre les femmes et les hommes visant la région (nouveau).

Priorité régionale	5.2 : Optimisation des processus du travail, de la prestation de services et de l'organisation territoriale

Action

- Poursuivre l'implantation de solutions visant à améliorer la santé et la qualité de vie au travail.

ACTIONS

① Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de services

Priorité régionale 1.1
Responsabilisation et accompagnement des entreprises en fonction des changements liés au profil socioéconomique de la main-d'œuvre

- Poursuivre la promotion des services offerts par les ressources externes (SEL) et des services à la clientèle fournis par les centres locaux d'emploi (CLE).
- Faire la promotion de l'outil d'accompagnement « Comprendre et agir » conçu en partenariat avec les directions régionales d'Emploi-Québec de la région métropolitaine de Montréal et le Conseil emploi métropole.
- Poursuivre la mise à jour des contenus des formations regroupées offertes aux entreprises afin de les sensibiliser aux changements liés aux profils socioéconomique de la main-d'oeuvre

Priorité régionale 1.2
Valorisation de Laval comme lieu de travail, en particulier auprès des personnes qui y habitent

- Assurer la mise à jour de la page régionale dans le site Internet.
- Continuer à promouvoir les avantages qu'il y a à travailler à Laval dans le site de Services Emploi Laval.
- Assurer la mise à jour du portail Internet régional « Services aux entreprises de Laval » regroupant les principaux partenaires économiques de Laval ainsi que la Ville de Laval.

② Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

Priorité régionale 2.1
Valorisation du travail au moyen de stratégies ciblant tous les types de clientèles, notamment la clientèle féminine

- Faire valoir auprès des clientèles éloignées les avantages du travail, notamment en diffusant le message dans les salles multiservices.
- Poursuivre la production et la diffusion régulière de la Pause IMT.
- Inciter davantage les prestataires de l'aide sociale à utiliser les outils de simulation de revenus, notamment dans des sessions de groupe.
- Poursuivre la mise en œuvre des différentes stratégies clientèles, notamment la Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine, la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées et la Stratégie d'action jeunesse.
- Collaborer aux travaux de mise en œuvre de l'entente spécifique pour l'égalité entre les femmes et les hommes.
- Contribuer à la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale en faveur de l'intégration et du maintien en emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés.
- Dans nos ententes de service, formuler les attentes relatives au nombre de retours en emploi en fonction des cibles de résultats de la région.

Priorité régionale 2.2
Responsabilisation, incitation et accompagnement des entreprises de Laval en vue de l'intégration et du maintien en emploi de la clientèle immigrante

- Mener des activités de sensibilisation auprès des entreprises et en faire la promotion par l'entremise des partenaires.
- Promouvoir le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME).
- Promouvoir le Programme d'apprentissage en milieu du travail (PAMT) en mettant l'accent sur le crédit d'impôt bonifié amélioré pour les entreprises qui embauchent des personnes immigrantes.
- Compléter, par la mesure de formation (MFOR) volet entreprises, l'aide fournie grâce au programme de francisation du Fond de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO) pour répondre aux autres besoins de formation du personnel issu de l'immigration (ex. : français écrit).
- Dans le contexte des projets économiques d'envergure, favoriser l'embauche de la clientèle issue de l'immigration ainsi que de celle faisant partie des minorités visibles.
- Poursuivre la sensibilisation des entreprises à l'importance de la gestion de la diversité en intégrant ce volet dans les formations faisant partie de l'offre de formation regroupée.

Priorité régionale 2.3
Responsabilisation, incitation et accompagnement des entreprises de Laval en vue de l'intégration et du maintien en emploi de la clientèle défavorisée sur le marché du travail

- Évaluer la possibilité d'intégrer l'organisation d'une activité CONTACT-EMPLOI dans certaines ententes avec les ressources externes.
- Promouvoir le PAMT en mettant l'accent sur le crédit d'impôt bonifié pour les entreprises qui embauchent des personnes handicapées.
- Dans le contexte des projets économiques d'envergure, favoriser l'embauche de la clientèle défavorisée.
- Sensibiliser les entreprises à l'importance de la gestion de la diversité en intégrant ce volet dans les formations faisant partie de l'offre de formation regroupée.
- Promouvoir le programme Subventions salariales.

Priorité régionale 2.4
Adaptation de l'intervention et de l'offre de services en fonction des profils socioprofessionnels et sociodémographiques de la clientèle immigrante

- Mettre à profit la connaissance de la clientèle immigrante afin de poursuivre, avec la collaboration du comité clientèle immigrante du CRPMT, l'expérimentation d'un projet pilote visant un groupe d'immigrants et d'immigrantes prestataires de l'aide sociale.
- Offrir des activités de formation aux ressources externes ainsi qu'aux agents et agentes des CLE sur les réalités et l'approche d'intervention auprès de la clientèle immigrante.
- Collaborer aux travaux relatifs à l'implantation du dispositif intégré de services destinés aux personnes nouvellement arrivées.

ACTIONS

③ Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

Priorité régionale ***3.1***
Amélioration de la productivité des entreprises par la formation et le service-conseil

- Diffuser dans les entreprises le nouveau dépliant sur le PAMT pour faire la promotion des avantages fiscaux du programme.
- Poursuivre l'organisation d'ateliers de formation sur la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
- Promouvoir et implanter la nouvelle initiative Investissement-compétences.

Priorité régionale ***3.2***
Aide aux entreprises pour la mise en place de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines afin de favoriser la rétention en emploi, notamment celle des personnes ayant 55 ans ou plus, ainsi que pour le transfert d'expertise

- Produire et diffuser un dépliant afin de promouvoir les meilleures pratiques en matière de rétention de la main-d'œuvre, notamment les travailleurs et travailleuses de 55 ans ou plus, ainsi que pour le transfert d'expertise.

Priorité régionale ***3.3***
Contribution à un meilleur appariement entre l'offre de main-d'œuvre et les besoins du marché du travail, notamment en facilitant la reconnaissance des compétences

- Poursuivre la mise en œuvre du projet pilote permettant la reconnaissance des compétences et des acquis des personnes en emploi par l'entremise du Programme de soutien régionalisé aux entreprises pour le développement de la main-d'œuvre du FDRCMO.
- Poursuivre la participation active d'Emploi-Québec de Laval à la Table inter-ordre Cré-éducation et au Comité du plan d'aménagement de la formation professionnelle et technique (COPA) afin de favoriser l'adéquation entre l'offre de formation et les besoins du marché du travail.
- Soutenir les travaux du comité de travail conjoint réunissant les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Laval et de la Cré-éducation (table inter-ordre de Laval) en matière d'adéquation formation-emploi.
- Poursuivre notre participation aux salons Emploi Formation.
- Continuer à collaborer à l'organisation de la Foire de l'emploi étudiant.
- Poursuivre notre participation au salon de la Commission scolaire de Laval.
- Continuer à faire la promotion de Placement en ligne, dont le volet international et le nouveau volet Plan Nord, auprès de l'ensemble de la clientèle et des ressources externes.

④ Offrir des services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux prestataires des divers programmes d'aide financière

Priorité régionale ***4.1***
Adaptation de l'intervention et de l'offre de services auprès des clientèles éloignées du marché du travail en fonction de leur profil spécifique

- Approfondir la connaissance des clientèles prestataires de l'aide sociale.
- Poursuivre l'accompagnement soutenu des clientèles défavorisées qui participent aux activités de formation ainsi qu'au programme Action.
- Mettre en œuvre une entente de collaboration avec le Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL) afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle ayant des problèmes psychosociaux et de santé mentale.
- Soutenir tout projet de revitalisation urbaine intégrée (RUI).
- Poursuivre les efforts relatifs à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale.
- Poursuivre l'application de la Stratégie d'intervention renforcée auprès des prestataires d'une aide financière de dernier recours.

ACTIONS

⑤ Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

Priorité régionale ***5.1***
Renforcement du partenariat

- Poursuivre les initiatives du comité clientèle immigrante et, au besoin, du comité consultatif aux entreprises du CRPMT de Laval.
- Poursuivre la participation active d'Emploi-Québec de Laval aux travaux liés à l'Engagement jeunesse.
- Renforcer la collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux et les Centres de santé et de services sociaux.
- Poursuivre la participation active à l'instance régionale sur la persévérance scolaire, Réussite Laval.
- Collaborer aux travaux d'élaboration du plan d'action lié à l'entente spécifique pour l'égalité entre les femmes et les hommes visant la région.

Priorité régionale ***5.2***
Optimisation des processus du travail, de la prestation de services et de l'organisation territoriale

- Poursuivre l'implantation de solutions visant à améliorer la santé et la qualité de vie au travail.

5. FACTEURS DE CONTINGENCE

Emploi-Québec de Laval prend tous les moyens à sa disposition pour atteindre les résultats attendus. Toutefois, la réalisation de ce plan d'action est soumise à différentes conditions susceptibles d'influer sur les prévisions et l'atteinte des résultats.

Le fait que 45 % des résidents et résidentes de Laval travaillent à Montréal est un élément déterminant qui rend la région tributaire de la situation économique de Montréal, qui est plus difficile que celle de Laval.

Au recensement de 2006, on notait une importante augmentation de la clientèle immigrante. Cela pourrait avoir une incidence sur la prestation de services d'Emploi-Québec de Laval, qui doit tenir compte des besoins additionnels de cette clientèle. De plus, la population immigrante représente un pourcentage important des prestataires de l'aide sociale (42,2 %)[12].

12. Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DGARES), novembre 2011.

ANNEXE 1

RÉPARTITION DES CIBLES PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

INDICATEURS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI	RÉGION DE LAVAL	LAVAL-DES-RAPIDES	CHOMEDEY—SAINTE-DOROTHÉE	SERVICES AUX ENTREPRISES
Accès aux services aux entreprises				
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi	231	-	-	231
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du CDRCMO	200	-	-	200
Accès aux services aux individus				
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	10 041	4 150	5 891	-
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi participants de l'assurance-emploi	6 094	2 407	3 687	-
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi participants des programmes d'assistance sociale	2 900	1 275	1 625	-
Efficacité des interventions				
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	5 052	2 070	2 982	-
Nombre de participants de l'assurance-emploi, en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 985	777	1 208	-
Nombre de participants des programmes d'assistance sociale, en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 100	480	620	-

INDICATEURS DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE	RÉGION DE LAVAL	LAVAL-DES-RAPIDES	CHOMEDEY—SAINTE-DOROTHÉE	-
Accès aux services d'assistance sociale				
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale	10	10	10	-
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications	20 %	20 %	20 %	-
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21 %	21 %	21 %	-

INDICATEURS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI ET DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE	RÉGION DE LAVAL	LAVAL-DES-RAPIDES	CHOMEDEY—SAINTE-DOROTHÉE	CTCSE	DORAC
Accès aux services publics d'emploi et aux programmes d'assistance sociale					
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	2 080	830	1050	87	113

Direction régionale d'Emploi-Québec Laval

1085, boulevard des Laurentides
Laval (Québec) H7G 2W2
Tél. : 450 972-3133

CLE de Laval-des-Rapides

3, Place-Laval, bureau 430
Laval (Québec) H7N 1A2
Tél. : 450 972-3050

CLE de Chomedey–Sainte-Dorothée

1438, boulevard Daniel-Johnson
Laval (Québec) H7V 4B5
Tél. : 450 680-6400

Centre de traitement des contraintes sévères à l'emploi de Laval

1085, boulevard des Laurentides
Laval (Québec) H7G 2W2
Tél. : 450 972-3082